



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

Vagón EDI "Por la equidad, diversidad e inclusión"
Pilares Fundamentales de la Institución.



#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA

Nit. 900480042-2
Calle 10 N°. 6-41 Neiva - Huila - Colombia
Ciudad Universitaria Navarra kilómetro 7 vía a San Antonio
Tel. (8) 872 2049 - 871 1199 - 874 0089
www.uninavarra.edu.co
e-mail: uninavarra@uninavarra.edu.co
VIGILADA MINEDUCACIÓN



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. TÉRMINOS PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	5
3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	5
3.1. Canales de Atención.....	6
3.2. Peticiones por temas.....	7
3.3. PQRS por proceso.....	9
3.4. PQRS por programas académicos.....	10
3.5. PQRS por temas y proceso	10
3.6. PQRS por temas y programas.....	13
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	
14	
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución	15
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	15
3.10. Número de citas allegadas a la institución	15
4. Indicador de Atención de PQRS	16
5. Conclusiones.....	16

VIGILADA MINEDUCACIÓN



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRS.....	5
Figura 2 Peticiones por tema	7
Figura 3 Estado de las PQRS	14
Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	15
Figura 5 Indicador de atención de PQRS	16

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRS Recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas	8
Tabla 4 Quejas por temas	9
Tabla 5 PQRS por procesos.....	9
Tabla 6 PQRS por programas académicos.....	10
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Comunicaciones y Marketing.....	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa.....	10
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Extensión.....	10
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano.....	11
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión de Bienestar Universitario	11
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad.....	11
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Académica.....	11
Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera.....	12
Tabla 15 PQRS por temas y procesos Docencia	12
Tabla 16 PQRS por temas Programa Ingeniería Industrial	13
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Enfermería	13
Tabla 18 PQRS por temas Programa Medicina.....	13
Tabla 19 PQRS por temas Programa de Especialización En Docencia Universitaria	14



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas académicos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de junio, también se presentan los PQRS que se cerraron en los tiempos establecidos y los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos.





2. TÉRMINOS PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los términos para resolver los PQRS son las siguientes:

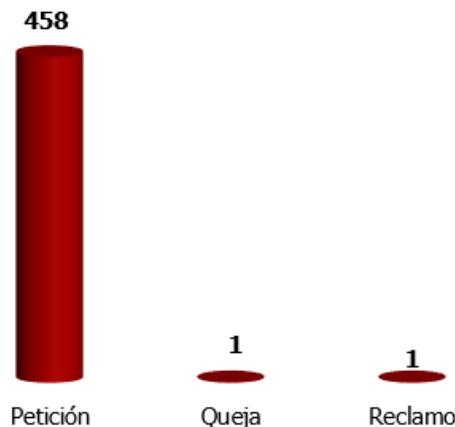
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada uno de ellos.
3. Las solicitudes relacionadas con procesos como Derechos de petición, Reserva de cupo, cancelación de semestre, reintegros, adiciones y cancelaciones de cursos, etc., dependen de los consejos académicos y de facultad.

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En este informe se reporta la información completa de los PQRS enviados por Correo Electrónico, Ventanilla, Pagina Web, OnBase y Plataforma LINDA esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de junio al 30 de junio de 2025.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias por actos de corrupción allegadas a la institución en el transcurso del 2025.

Figura 1 Consolidado de PQRS 2025



Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 1 PQRS Recibidas

Tema	Total
Petición	498
Queja	1
Reclamo	1

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de junio del 2025, sin embargo, es importante resaltar, que esta totalidad corresponde a las peticiones recibidas tanto en la Sede Central como en la Sede Parque y Consultorio Jurídico.

3.1. Canales de Atención

Los canales de atención a los usuarios se convierten en la fuente de comunicación entre el ciudadano y la institución, por ello se establecen canales presenciales, virtuales y telefónicos en los cuales los usuarios pueden presentar ante la institución cualquier tipo de petición



Canal distancia	Fundación Uninárraga	Canal presencial	Canal virtual
Teléfono 8740089		Ventanilla Única	Correo
		Calle 10 # 6 – 41	pqrs@uninavarra.edu.co
			Web https://uninavarra.edu.co/actualizacion-usuario
			Plataforma LINDA http://campus.uninavarra.edu.co/psp/cs92prod/?cmd=login&languageCd=ESP&



A continuación, se presentan el consolidado de requerimientos allegados a la institución por los diferentes canales de interacción con que cuenta la institución.

Tabla 2 Requerimientos tramitados

MES	WEB	CORREO	VENTANILLA	PLATAFORMA LINDA	Onbase	TOTAL
Enero	7	227	6	104	0	344
Febrero	5	128	3	91	2	229
Marzo	0	0	0	67	34	101
Abril	0	0	0	91	71	162
Mayo	0	0	0	207	39	246
Junio	0	0	0	474	26	500

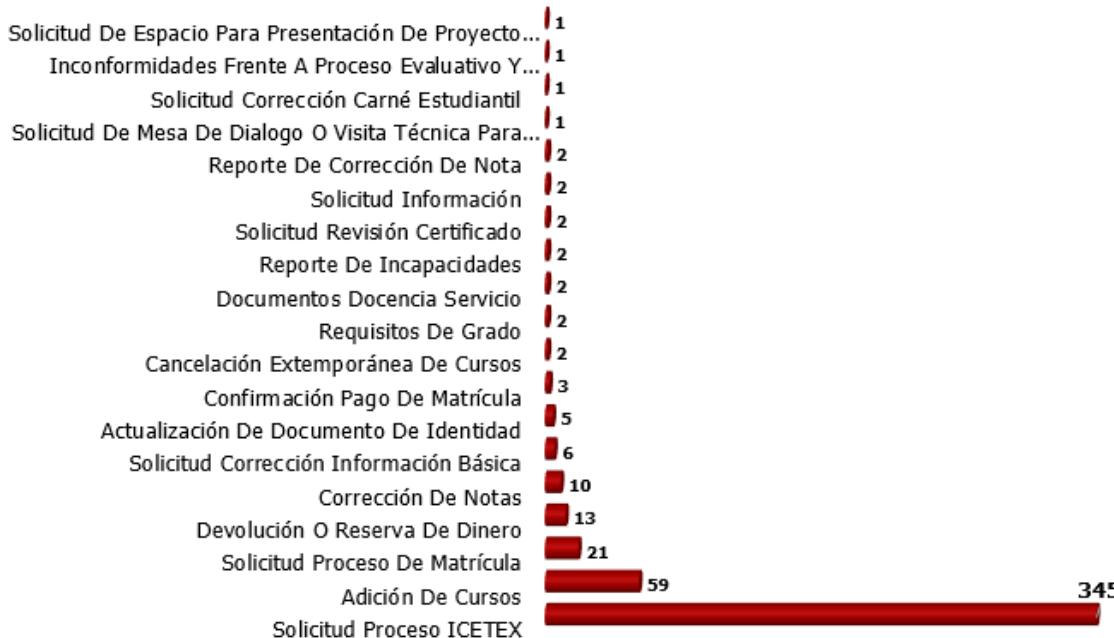
Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 95% de los PQRSF recibidos durante el mes de junio.

3.2. Peticiones por temas

El mes de febrero cerro con un total de (498) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRS



Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Solicitud proceso ICETEX	345
Adición de cursos	59
Solicitud proceso de matrícula	21
Devolución o reserva de dinero	13
Corrección de notas	10
Solicitud corrección información básica	6
Actualización de documento de identidad	5
Confirmación pago de matrícula	3
Cancelación extemporánea de cursos	2
Requisitos de grado	2
Documentos docencia servicio	2
Reporte de incapacidades	2
Solicitud revisión certificado	2
Solicitud información	2
Reporte de corrección de nota	2
Solicitud de mesa de dialogo o visita técnica para evaluar viabilidad de oferta universitaria en el municipio de Aipe.	1
Solicitud corrección carné estudiantil	1
Inconformidades frente a proceso evaluativo y comportamiento del docente.	1
Solicitud de espacio para presentación de proyecto urbanístico-reserva campestre altos de la cascada	1
Invitación socialización proyecto cambio de año base de las cuentas nacionales	1
Solicitud de reserva de cupo – programa de medicina	1
Nota de reconocimiento	1
Especialidad docencia universitaria continuar estudios	1
Acuerdos de reporte de notas	1
Entrega urgente de documentos.	1
Solicitud urgente de atención-incumplimiento de compromiso académico y afectación emocional.	1
Derecho de petición	1
Solicitud de reintegro – ingeniería industrial.	1
Solicitud duplicado carné estudiantil	1
Carta de intención de alianza institucional para investigación	1
Solicitud practicantes y egresados aerolíneas Latam.	1
Acuerdos de reingreso	1
Petición Reserva De Cupo	1



Inconformidad por incumplimiento de apreciación académica y afectación emocional-asignatura de patología	1
Solicitud certificado	1
Otra solicitud	1
Visita de inspección general	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja contra docente	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 5 Reclamo por temas

Tema	Total
Reclamo formal	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.3. PQRS por proceso

El proceso de gestión Financiera y docencia tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con solicitud proceso ICETEX y adición de cursos.

Tabla 5 PQRS por procesos

Tema	Total
Gestión Financiera	381
Docencia	88
Gestión Académica	23
CIINA	2
Consejo de Facultad	1
Gestión de Bienestar Universitario	1
Gestión de Talento Humano	1
Extensión Universitaria	1
Gestión Administrativa	1
Comunicaciones y Marketing	1

Fuente. Consolidado de PQRS



3.4. PQRS por programas académicos

El programa de medicina tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con reporte de incapacidades.

Tabla 6 PQRS por programas académicos

Tema	Total
Medicina	83
Enfermería	2
Especialización en Docencia Universitaria	2
Ingeniería Industrial	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.5. PQRS por temas y proceso

- Comunicaciones y Marketing

Tabla 7 PQRS por temas y procesos comunicaciones y marketing

Tema	Total
Solicitud de mesa de diálogo o visita técnica para evaluar viabilidad de oferta universitaria en el municipio de Aipe.	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Administrativa

Tabla 8 PQRS por temas y procesos gestión administrativa

Tema	Total
Solicitud revisión certificado	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Extensión

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Extensión

Tema	Total
Solicitud información	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Gestión de Talento Humano

Tabla 10 PQRS por temas y procesos gestión de talento humano

Tema	Total
Visita de inspección general	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión de Bienestar Universitario

Tabla 11 PQRS por temas y procesos gestión de bienestar universitario

Tema	Total
Solicitud practicantes y egresados aerolíneas latam	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo de Facultad

Tabla 12 PQRS por temas y procesos consejo de facultad

Tema	Total
Corrección de notas	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Solicitud corrección información básica	6
Actualización de documento de identidad	5
Confirmación pago de matrícula	3
Entrega urgente de documentos.	2
Entrega urgente de documentos.	1
Solicitud duplicado carné estudiantil	1
Solicitud de información.	1
Acuerdos de reporte de notas	1
Solicitud revisión certificado	1
Solicitud corrección carné estudiantil	1
Acuerdos de reingreso	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Gestión Financiera

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Solicitud proceso ICETEX	345
Solicitud proceso de matrícula	21
Devolución o reserva de dinero	13
Reclamo formal por incumplimiento en la consignación del estímulo cultural.	1
Invitación socialización proyecto cambio de año base de las cuentas nacionales	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Docencia

Tabla 15 PQRS por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición de cursos	59
Corrección de notas	9
Documentos docencia servicio	2
Cancelación extemporánea de cursos	2
Reporte de incapacidades	2
Reporte de corrección de nota	2
Queja contra docente nataly ruiz quiñones	1
Solicitud certificado	1
Solicitud de reserva de cupo – programa de medicina	1
Inconformidad por incumplimiento de apreciación académica y afectación emocional-asignatura de patología	1
Solicitud de espacio para presentación de proyecto urbanístico-reserva campestre altos de la cascada	1
Nota de reconocimiento	1
Solicitud urgente de atención-incumplimiento de compromiso académico y afectación emocional.	1
Otra solicitud	1
Petición reserva de cupo	1
Especialidad docencia universitaria continuar estudios	1
Inconformidades frente a proceso evaluativo y comportamiento del docente.	1
Solicitud de reintegro – ingeniería industrial.	1

Fuente. Consolidado de PQRS



3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 16 PQRS por temas programa de ingeniería industrial

Tema	Total
Solicitud de reintegro – ingeniería industrial.	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Enfermería

Tabla 17 PQRS por temas Enfermería

Tema	Total
Reporte de corrección de nota pendiente.	1
Inconformidades frente a proceso evaluativo y comportamiento del docente.	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Medicina

Tabla 18 PQRS por temas Programa Medicina

Tema	Total
Adición de cursos	59
Corrección de notas	8
Documentos docencia servicio	2
Cancelación extemporánea de cursos	2
Reporte de incapacidades	2
Queja contra docente nataly Ruíz quiñones	1
Reporte de corrección de nota	1
Solicitud certificado	1
Solicitud de reserva de cupo – programa de medicina	1
Inconformidad por incumplimiento de apreciación académica y afectación emocional-asignatura de patología	1
Solicitud de espacio para presentación de proyecto urbanístico-reserva campestre altos de la cascada	1
Nota de reconocimiento	1



Solicitud urgente de atención-incumplimiento de compromiso académico y afectación emocional.	1
Otra solicitud	1
Petición reserva de cupo	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Especialización En Docencia Universitaria

Tabla 19 PQRS por Temas Programa De Especialización En Docencia Universitaria

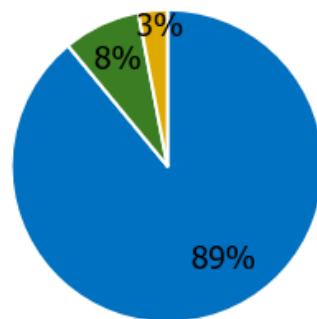
Tema	Total
Especialidad docencia universitaria continuar estudios	1
Corrección de notas	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso

De las (500) PQRS que se registraron en el mes de junio, el 89% se respondieron en los tiempos establecidos, el 8% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 3% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

Figura 3 Estado de las PQRS



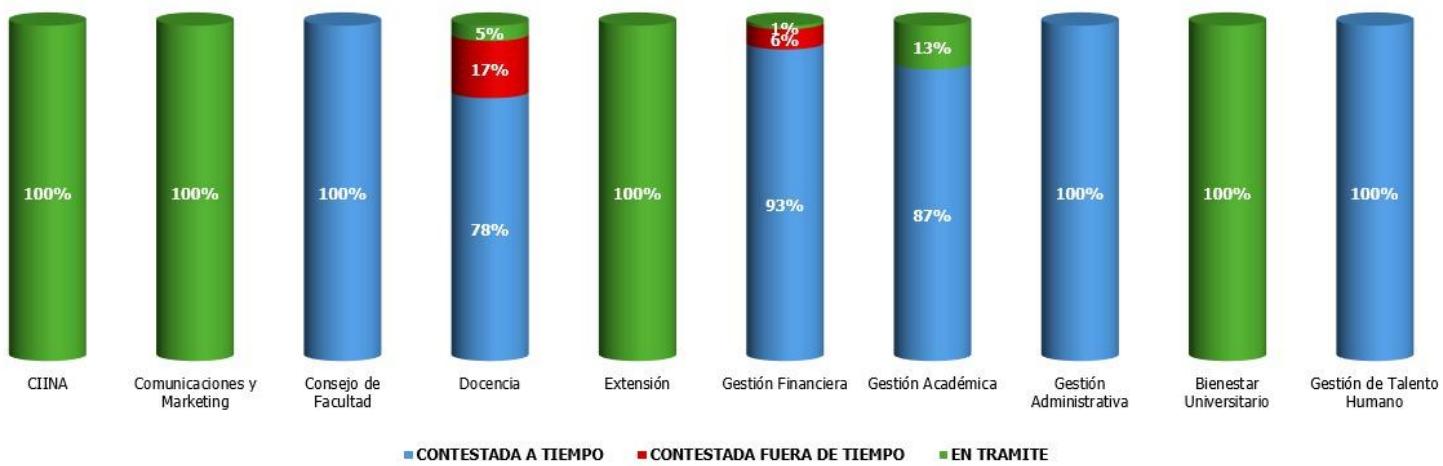
- PQRS CONTESTADOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS
- PQRS EN CURSO
- PQRS CERRADOS FUERA DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS

Fuente. Consolidado de PQRS



A continuación, se presenta un consolidado de los PQRS por procesos que ya se cerraron, los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos y de los que están pendientes por contestar según su proceso.

Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso



Fuente. Consolidado de PQRS

3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo con el reporte del mes de junio, la totalidad de las PQRS recibidas fueron atendidas, sin que se presentaran rechazos por no ser competencia de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA."

3.9. Número de denuncias por actos de corrupción

Según con el reporte del mes de junio, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 500 PQRS registradas en el mes de junio, se presentó tres (3) solicitud de agendamiento de cita.



4. Indicador de Atención de PQRS

El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRS que presentan los usuarios; para el mes de junio se ve reflejado un resultado positivo.

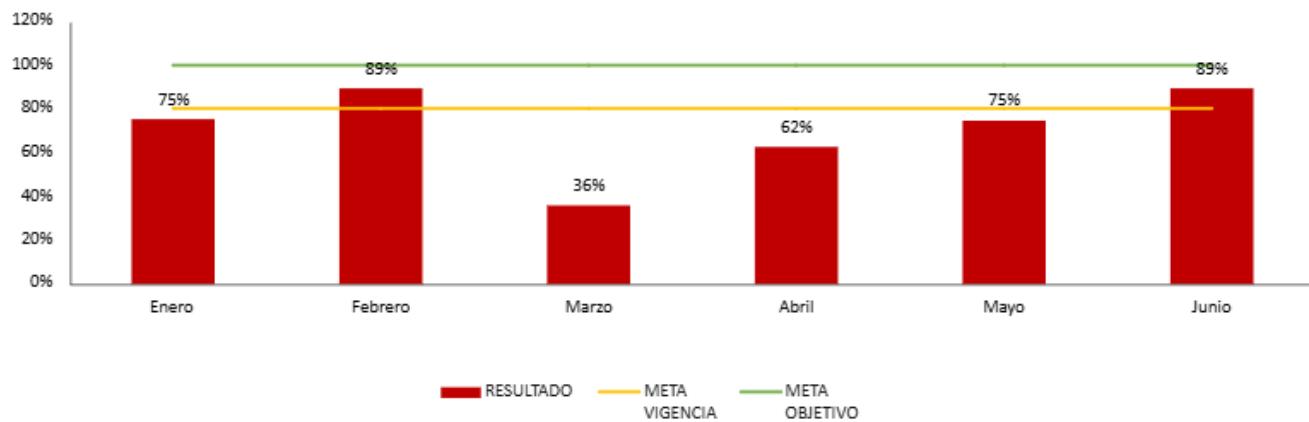


Figura 5 Indicador de atención de PQRS

El indicador de atención a PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es esencial para evaluar la eficiencia y eficacia del sistema organizativo en la gestión de solicitudes y comentarios de los usuarios. Al comparar el indicador de atención de PQRS, se evidencia un cumplimiento del 89% para el mes de junio de 2025, en contraste con el 84% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se observa un crecimiento en el cumplimiento para febrero de este año.

Se logró un cumplimiento en la atención de las PQRS, lo cual evidencia un avance significativo hacia la meta establecida. Este resultado refleja el compromiso del equipo con la mejora del servicio y la satisfacción de los usuarios. No obstante, se continuará fortaleciendo el proceso con acciones orientadas a alcanzar el 100%, promoviendo una cultura de excelencia y mejora continua.

5. Conclusiones

- Durante el mes de junio de 2025, se registraron 500 PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias), destacando una mayor proporción de peticiones (498) frente a otros tipos de solicitudes



- El proceso de Gestión Financiera concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como la solicitud del proceso ICETEX. El indicador de atención PQRSF para junio de 2025 alcanzó un 89%, superando la meta institucional establecida del 80% y reflejando una mejora frente al 84% registrado en el mismo mes del año anterior. Este avance evidencia el fortalecimiento de los procesos de atención y gestión, así como el compromiso institucional con la satisfacción de los usuarios. Se continuará trabajando para mantener y optimizar este resultado en el tiempo.

